



Jurisdicción de los reclamos

La jurisdicción de la CSLB comprende los reclamos relacionados con supuestas infracciones a la Ley de Licencias de Contratistas (Contractors License Law). La CSLB tiene jurisdicción sobre los contratistas con y sin licencia hasta los cuatro años posteriores a la fecha en que se cometió una acción ilegal.

El término “contratista” abarca a aquellas personas o empresas que ofrecen servicios para mejorar bienes inmuebles incluyendo, pero sin limitarse a, la construcción y remodelación de viviendas, agregado de habitaciones, piscinas, trabajos de pintura, techado, jardinería, plomería, electricidad, calefacción y aire acondicionado, así como la instalación y reparación de casas móviles.

Los procedimientos de investigación de reclamos de la CSLB están diseñados para proteger al consumidor en cuestiones relacionadas con la construcción y para ofrecer asistencia en la resolución de reclamos relacionados con la construcción.

El objetivo de la CSLB es lograr que los reclamos sean resueltos de manera eficiente y sin demora a través de la intervención temprana y la mediación para resolver las controversias.

La CSLB puede asistir a los consumidores a través de los procesos de mediación, arbitraje, derivación a otras agencias, o proporcionando información acerca de otras vías para lograr la reparación en un caso en particular. Éstas pueden incluir dirigir a los consumidores a tribunales de demandas pequeñas o dirigir a los consumidores a las cláusulas privadas de arbitraje contenidas en sus contratos para que se lleve a cabo el proceso de arbitraje aplicable. Cuando corresponda, la CSLB iniciará una acción legal contra un contratista por infracciones al Código de Negocios & Profesiones (Business & Professions Code).



Cómo se manejan los reclamos

Los reclamos relacionados con una amenaza a la salud y a la seguridad de las personas, y los casos en los que los consumidores han sufrido un daño económico importante reciben la mayor prioridad. La CSLB también determina la prioridad de los reclamos en base a:

- El orden de recepción;
- La naturaleza y gravedad de las acusaciones;
- Los recursos disponibles de la CSLB, incluyendo el presupuesto y el personal

Cada reclamo presentado por escrito es revisado a fin de determinar si se encuentra comprendido por la jurisdicción de la CSLB. Los representantes de Admisión y Mediación le enviarán una confirmación por escrito de que su reclamo ha sido recibido. Asimismo se envía una notificación al contratista para propiciar la resolución del reclamo sin más intervención de la CSLB.

MEDIACIÓN

Si después de esto aún no se ha resuelto el reclamo, la CSLB puede pedirle que presente información y/o documentación adicional. También es posible que un Representante de Servicios al Consumidor (CSR, por sus siglas en inglés) de la CSLB se ponga en contacto con usted. Si su caso puede ser resuelto mediante la mediación, el CSR se pondrá en contacto con usted y con el contratista e intentará actuar de mediador en la controversia.

Si la mediación no tiene éxito, el CSR puede dirigir su reclamo a la opción de acuerdo correspondiente. Estas opciones podrían incluir la derivación a un programa de arbitraje de la CSLB, la asignación a un representante de cumplimiento para que se lleve a cabo una investigación, o la derivación a otros métodos alternativos de resolución civiles o de controversias. La CSLB decidirá cuál es la opción adecuada, en base a los hechos del caso.

Si las acciones del contratista no fueron mayores y los antecedentes del contratista no muestran un historial de infracciones, el reclamo puede cerrarse con una carta de advertencia al contratista. Las cartas de advertencia se conservan como materia de registro y podrían respaldar otras acciones contra el contratista si se produjeran infracciones futuras.

INVESTIGACIÓN

Si el CSR determina que el reclamo debe ser sometido a mayores investigaciones, el mismo será asignado a un Representante de Cumplimiento (ER, por sus siglas en inglés). La investigación del ER determinará si existe evidencia clara y contundente que respalde la existencia de una infracción a la Ley de Licencias de Contratistas. La investigación puede incluir entrevistas a usted, al contratista, a terceras partes al contrato y a cualquier otra parte que pueda proporcionar información relevante.

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Si un contratista con licencia infringe la ley se le puede enviar una citación o se pueden presentar cargos contra el contratista que podrían resultar en la suspensión o revocación de la licencia del mismo. Las citaciones pueden incluir sanciones civiles de hasta \$5,000 y/o órdenes de corrección exigiéndole al contratista que efectúe las reparaciones necesarias a su proyecto o que se haga cargo de los gastos en los que usted incurra para la

contratación de un tercero que lo haga. (Si se toma una acción disciplinaria, el Fiscal General del estado representa a la CSLB para procesar el caso. El Fiscal General no es el asesor jurídico del reclamante, sino de la CSLB.)

TRIBUNAL DE DEMANDAS PEQUEÑAS

La investigación efectuada por la CSLB no garantiza la restitución a los reclamantes. Si su interés primordial es lograr la restitución, se le aconseja proseguir el caso en el tribunal de demandas pequeñas o consultar a un abogado. Si está considerando la posibilidad de iniciar una acción legal para recibir un resarcimiento por daños y perjuicios por un monto de \$5,000 o menor, la CSLB puede proporcionarle información acerca de cómo iniciar una acción en el tribunal de demandas pequeñas, o puede consultar al secretario del tribunal de demandas pequeñas para que le proporcione información y asistencia. Encontrará información adicional de “auto ayuda” (self help) en línea en www.courtinfo.ca.gov. Si los daños ascienden a un monto mayor a los \$5,000, se aconseja que consulte a un abogado.



Si obtuviera un resultado favorable en un caso civil o de arbitraje contra un contratista con licencia, envíele a la CSLB la documentación de la disposición del caso. La CSLB notificará al contratista informándole que se suspenderá su licencia si no cumple con la decisión o con el laudo arbitral.

ACTIVIDAD SIN LICENCIA

La ejecución de un trabajo de una persona sin licencia como contratista en cualquier proyecto para el cual el precio final correspondiente a mano de obra y materiales exceda los \$500 es ilegal. La CSLB se esfuerza por reducir las contrataciones con la economía sumergida y las actividades sin licencia a través de operaciones encubiertas, inspecciones y otras acciones para garantizar el cumplimiento de la ley.

Cuando el reclamo está relacionado con un contratista sin licencia, la CSLB puede enviar una carta de advertencia, una citación o derivar el reclamo al fiscal local de distrito para una revisión y posible procesamiento. La jurisdicción de la CSLB sobre personas sin licencia es limitada y le impide exigirle a una persona sin licencia que efectúe las reparaciones correspondientes a su proyecto o que se haga cargo de la restitución.



Cómo presentar un reclamo

Puede presentar un reclamo por correo una vez que haya obtenido el formulario de reclamo:

- Inicie sesión en el sitio web de la CSLB en www.cslb.ca.gov. Puede imprimir el formulario de reclamo para completarlo y enviarlo por correo o completar el formulario en línea para luego imprimirlo y enviarlo por correo; o
- Llame al 1-800-321-CSLB (2752) para solicitar que se le envíe un formulario de reclamo.

Cuando envíe su formulario de reclamo, recuerde adjuntar copias de toda la documentación relevante; por ejemplo, todos los contratos (todas las páginas, frente y dorso), órdenes de modificación, cheques cancelados (frente y dorso), y cualquier otra información pertinente, y envíelo a la oficina correspondiente que aparece a continuación. Si no envía toda la documentación pertinente es posible que se retrase la revisión y el procesamiento de su reclamo. La CSLB no puede procesar formularios de reclamo incompletos o sin firmar; los formularios incompletos serán devueltos.

Para reclamos sobre trabajos realizados en los condados de Imperial, Los Angeles, Orange, Riverside, San Bernardino y San Diego, enviar los formularios de reclamo a:

Norwalk Intake & Mediation Center
12501 East Imperial Highway, Suite 620
Norwalk, CA 90650

Para reclamos sobre trabajos realizados en cualquier otro condado de California que no se menciona anteriormente, enviar los formularios de reclamo a:

Sacramento Intake & Mediation Center
P.O. Box 269116
Sacramento, CA 95826-9116

Programas de Arbitraje de la CSLB

La CSLB tiene dos programas de arbitraje: un programa obligatorio para controversias relacionadas con daños presuntos de \$7,500 o menos, y un programa voluntario para controversias relacionadas con daños presuntos de entre \$7,500 y \$50,000.

Los reclamos deben cumplir con requisitos muy rigurosos para poder ser derivados a un programa de arbitraje de la CSLB. El personal de la CSLB decidirá si la controversia reúne dichos requisitos.

Para más información acerca de estos programas, consulte las guías de la CSLB sobre el Programa de Arbitraje Obligatorio o sobre el Programa de Arbitraje Voluntario. Ambas guías están disponibles en el sitio web de la CSLB en www.cslb.ca.gov, o bajo solicitud llamando al 1-800-321-CSLB (2752).

Divulgación de información

Bajo solicitud, la CSLB proporciona información acerca del estado de la licencia y de la garantía de un contratista, así como también de acciones legales pendientes y anteriores.

Si desea recibir información básica sobre el estado de la licencia de un contratista o la divulgación de un reclamo, consulte el sitio web de la CSLB en www.cslb.ca.gov, o comuníquese con el sistema de respuesta telefónica automática de CSLB llamando al 1-800-321-CSLB (2752).

Si desea recibir información acerca de acciones legales pendientes o anteriores contra un contratista, visite el sitio web de la CSLB en www.cslb.ca.gov y haga clic en "Check a Licensed Contractor" (Verificar a un contratista con licencia) o llame a la unidad de divulgación de información sobre acciones legales en la oficina de la CSLB correspondiente de la lista que aparece a continuación:

Norte de California (916) 255-4041

Sur de California (562) 345-7656

Contractors State License Board
P.O. Box 26000, Sacramento, CA 95826-0026
www.cslb.ca.gov 1-800-321-CSLB (2752)

Consumer Guide to Filing Construction Complaints—Spanish 4/05

Guía del Consumidor para la Presentación de

Reclamos Relacionados con la Construcción



CONTRACTORS STATE LICENSE BOARD

El objetivo principal de la CSLB (Junta Estatal para el Otorgamiento de Licencias a Contratistas, por sus siglas en inglés) es otorgar licencias y regular a los contratistas para proteger a los consumidores